



LIVRET D'ACCUEIL

du patient
hospitalisé

| Tout savoir sur votre séjour
| à l'hôpital d'Argenteuil



L'ensemble du personnel du Centre Hospitalier d'Argenteuil vous souhaite la bienvenue

Nous savons qu'une hospitalisation peut être source d'interrogation voire d'inquiétude. Pour vous accompagner sereinement tout au long de votre parcours de soins nos équipes médicales, soignantes, techniques et administratives se tiennent à vos côtés.

Ce guide a été conçu pour faciliter au mieux votre passage dans notre établissement. Il porte à votre connaissance et à celle de vos proches des informations sur la vie à l'hôpital.

Nous agissons chaque jour pour vous apporter, en plus des soins, une bienveillance constante. Pour nous permettre d'en faire davantage, nous vous invitons à répondre au questionnaire de satisfaction que vous trouverez dans ce livret en page 16. Vos réponses nous permettront de renouveler nos efforts au quotidien et d'optimiser la qualité de votre prise en charge.

Quel que soit votre parcours de soins et la durée de votre séjour, soyez assurés de l'implication de tous nos professionnels au service de votre santé.



Pour vous accompagner tout au long de ce livret, **scannez les QR code** pour disposer d'informations complémentaires en vidéos ou depuis notre site Internet.

Sommaire

Votre venue

Les formalités administratives 4

Votre séjour

Vos effets personnels 6
 Bien préparer votre séjour 7
 Vos repas 8
 Vos prestations téléphone, télévision, courrier 9
 Vos visites / Les cultes / La maison des usagers 10
 Les équipes qui vous entourent 12
 Vos soins 14

Votre sortie

Les modalités de votre sortie 16

Vous informer

Vos droits
 La charte du patient hospitalisé / Votre dossier médical . . . 18
 La personne de confiance / Les directives anticipées 20
 La charte de la laïcité / Le droit à l'image 22

Vos devoirs
 La vie collective à l'hôpital / Les réclamations 24

Vous accompagner

La qualité et la sécurité des soins 26
 Le GHT / L'activité / Soutenir l'hôpital 27
 Le plan de l'hôpital 28

Votre Venue



Formalités administratives

Lors de votre venue à l'hôpital et sauf indication contraire, présentez-vous à l'accueil central situé dans le bâtiment Léonard de Vinci ou dans le bâtiment Madeleine Brès, ouvert de 8h à 17h30, pour retirer votre fiche de circulation. Le personnel d'accueil vous orientera vers le bureau des Admissions.

Si votre hospitalisation est programmée

Présentez-vous au bureau des Admissions situé au rez-de-chaussée du bâtiment Léonard de Vinci, du bâtiment Madeleine Brès ou du bâtiment Averroès, pour effectuer votre pré-admission (dossier administratif d'admission).

Si vous arrivez aux Urgences

Vous serez pris en charge directement par une équipe médicale. Un membre de votre famille devra se présenter au bureau des Admissions dans les meilleurs délais afin de régulariser votre dossier administratif.



La prise de RDV avec nos professionnels médicaux est possible par téléphone ou en ligne sur [Doctolib.fr](https://www.doctolib.fr)

Les documents à fournir en vue de votre hospitalisation :

- Une pièce d'identité, un passeport, une carte de séjour ou le livret de famille
- Un justificatif de domicile de moins de 3 mois
- Une carte Vitale, une attestation CSS ou une attestation d'AME
- Une carte de mutuelle ou une CSS complémentaire
- Le volet d'accident du travail délivré par l'employeur (le cas échéant)

Si vous êtes de nationalité étrangère :

- Pour les ressortissants de l'Union Européenne, la carte européenne d'assurance maladie
- Pour les patients étrangers, un contrat d'assurance privée couvrant les frais d'hospitalisation
- La carte d'AME



Pour disposer d'une chambre individuelle

Si vous le souhaitez, une chambre individuelle pour confort personnel peut vous être accordée sous réserve de disponibilité dans le service de soins.



Pour en savoir plus sur les frais d'hospitalisation

Pour vous aider dans vos démarches

L'hôpital d'Argenteuil dispose d'un service Social des patients situé au rez-de-chaussée du bâtiment Madeleine Brès, ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h. Sa mission est de vous aider si vous rencontrez des difficultés liées à votre hospitalisation ou à votre retour à domicile.

Vous pouvez joindre le service Social au **01 34 23 26 46**.

L'hôpital propose également des ateliers gratuits d'initiation à l'informatique. Renseignements et inscription au **01 34 23 16 43**.



Bienvenue

Si vous ne parlez pas le français ou ne le comprenez pas, vous avez la possibilité d'être mis en relation avec un interprète. Informez le personnel soignant du service dans lequel vous êtes pris en charge.



Welcome

If you do not speak or do not understand French, you have the possibility of being put in touch with an interpreter. Tell it to the nursing staff of the unit.



Bem-vindo

Se você não fala ou entende francês, você tem a oportunidade de entrar em contato com um intérprete. Fale com o cuidador da unidade.



بيرحت

إذا كنت لا تتكلم اللغة الفرنسية أو لاتفهمها، يمكنك الاستعانة بمترجم. لهذا الغرض، توجه إلى الطاقم الطبي في الوحدة الموجود فيها.



Bien préparer son hospitalisation

Vos effets personnels

Durant votre hospitalisation, nous vous remercions d'apporter vos effets personnels (pyjamas, robe de chambre, pantoufles...), ainsi que votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, gant et serviette de toilette, savon...).

Avec l'accord du personnel soignant, vous pourrez circuler dans l'hôpital ; prévoyez ainsi une tenue correcte et confortable pour la journée.

Veillez à n'apporter aucun objet de valeur durant votre hospitalisation.

Dépôt d'argent et objets de valeur

Au moment de votre admission, déposer vos objets de valeur au coffre, par l'intermédiaire du personnel soignant. Un reçu vous sera remis en retour. Lors de votre sortie, vous pourrez récupérer vos objets au niveau du bureau des Admissions du bâtiment Madeleine Brès.

Dans le cas contraire, les objets de valeur seront transmis après votre sortie à notre trésorerie. Il vous sera possible de les récupérer sur **rendez-vous uniquement**, du lundi au vendredi, en appelant le 01 39 96 35 00 (36 rue de Verdun 95100 Argenteuil).



Nous vous rappelons que l'hôpital ne peut être tenu pour responsable de la disparition d'argent, de bijoux ou d'objets de valeur que dans la mesure où vous les avez déposés au coffre.

Vos effets personnels (vêtements, portable, matériel électronique) sont sous votre responsabilité.



Vos médicaments personnels

Sauf prescription médicale particulière du médecin du service, vous ne pouvez détenir de médicaments personnels durant votre séjour à l'hôpital.

Veillez à bien apporter durant votre hospitalisation vos ordonnances. Cela permettra au médecin et au pharmacien de savoir avec précision quels sont les médicaments qui vous sont habituellement prescrits.



SCANNEZ-MOI

Vidéo :
Mes médicaments à l'hôpital

Lors de votre séjour

IL VOUS EST RECOMMANDÉ :

- De rester dans votre chambre.
- D'informer l'équipe médicale des traitements médicamenteux que vous suivez.
- De ne prendre aucun autre médicament que ceux qui vous sont remis.
- De vous conformer aux règles préconisées par le personnel.
- D'être discret, afin de respecter le repos de vos voisins.
- D'informer vos visiteurs des heures de visite.

Votre Séjour



Vos repas à l'hôpital

- Petit-déjeuner : à partir de 7h30
- Déjeuner : à partir de 12h
- Dîner : à partir de 18h30

Les repas sont cuisinés sur place avec des produits frais. Si votre état de santé nécessite une alimentation adaptée, le médecin délivrera une prescription pour un régime personnalisé.

Pour des raisons d'hygiène alimentaire et de respect du régime prescrit, les aliments provenant de l'extérieur ne sont pas autorisés. En cas de non-respect de cette consigne, l'hôpital décline toute responsabilité. La consommation d'alcool est interdite à l'hôpital.



Dans la mesure du possible, un membre de votre famille peut prendre ses repas auprès de vous moyennant un ticket « repas accompagnant ». Veuillez à le préciser au cadre de santé du service.



Pour en savoir plus sur les tarifs
repas accompagnant

La cafétéria Relais H et les distributeurs de boissons



Le Relais H propose un espace de restauration rapide dans le hall du bâtiment Madeleine Brès (viennoiseries, sandwiches, salades, plats chauds, desserts sur place ou à emporter), mais aussi la vente de la presse, des produits d'hygiène... Il est également possible de retirer de l'espèce à hauteur de 60€.

Horaires Lundi au vendredi de 8h à 18h
Samedi, dimanche et jours fériés de 12h à 17h
Téléphone : 01 39 47 23 62

Des distributeurs de boissons, de confiseries, de snack et de boissons chaudes sont également disponibles au sein des différents bâtiments.

Télévision Téléphonie Internet WI-FI



Les services de téléphonie et de télévision sont confiés à une société extérieure dans le cadre d'une délégation de service public, joignable au **01 34 23 16 70**. Les tarifs sont définis par le prestataire.

Son accueil est situé dans le hall du bâtiment Madeleine Brès, ouvert :

- Du lundi au vendredi de 10h à 18h
- Samedi de 12h à 18h
- Dimanche et jours fériés de 14h à 18h

Le règlement de votre abonnement peut se faire au guichet, lors du passage en chambre de l'hôtesse, par téléphone ou depuis le téléviseur 24h/24 par carte bancaire.



En aucun cas le volume de la télévision, de votre téléphone, et des autres appareils sonores ne doit gêner le repos du malade, de ses voisins ou du travail des soignants.



Votre courrier

Chaque jour, vous pouvez recevoir le courrier qui vous est adressé. Les personnes qui souhaitent vous écrire doivent libeller le courrier de la façon suivante :

Centre Hospitalier Victor Dupouy
M. ou Mme (votre nom)
Service de (nom du service)
69, rue du Lieutenant-colonel Prudhon
95107 Argenteuil Cedex

Votre Séjour



Les visites

Votre famille et vos proches peuvent vous rendre visite durant votre séjour. Adressez-vous à l'équipe soignante pour plus de précision.

Vos visiteurs sont les bienvenus, toutefois :

- Ils ne peuvent venir très nombreux (pas plus de 2).
- Les visites des enfants de moins de 14 ans sont interdites (sauf dérogation).
- Les fleurs ou plantes en pots ne sont pas autorisées dans les chambres.
- La présence d'animaux domestiques n'est pas admise.



Dans certaines conditions, un lit accompagnant payant peut être mis à disposition, après accord du cadre de santé.

Les parents des enfants hospitalisés peuvent demander à être hébergés dans le service gratuitement.

Les représentants des usagers

Les représentants des usagers sont des bénévoles qui vous représentent en siégeant aux instances de l'hôpital. Ils ont pour principale mission de porter votre parole et sont les garants du respect de vos droits et de vos intérêts. Ils sont joignables à l'adresse mail suivante: representant.usagers.cha@ch-argenteuil.fr

Les cultes

Le Centre Hospitalier d'Argenteuil garantit la liberté religieuse des patients et leur permet de pratiquer leur religion durant le séjour; Cela dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs liés à la sécurité, à la santé et à l'hygiène. Les patients doivent s'abstenir de tout prosélytisme.

Les représentants religieux interviennent uniquement à la demande du patient ou de son entourage. Le bureau des cultes est situé au rez-de-chaussée du bâtiment Madeleine Brès.



Joignable 7j/7
en cas de besoin

AUMÔNERIE CATHOLIQUE

Mme Nathalie SETTON : 06 22 32 21 42

AUMÔNERIE MUSULMANE

M. Shérif SALEY : 06 36 66 60 07

AUTRES CULTES

Bouddhiste : M. PELTIER - 01 34 19 60 18

Israélite : M. MERIRES - 06 11 68 11 37

La maison des usagers

■ La Maison des usagers est un espace d'accès libre et gratuit dans le respect de l'anonymat et de la confidentialité.

■ Regroupées au sein de la Maison des usagers, des associations vous accompagnent pour apporter une aide et un soutien à toute personne qui le souhaite ou de répondre à des demandes spécifiques sans interférer avec la pratique des soins médicaux ou paramédicaux.

■ La Maison des usagers vous accueille le mardi de 11h à 16h, dans le hall du bâtiment Madeleine Brès, sur RDV à maison.usagers@ch-argenteuil.fr ou au 01 34 23 11 08.



SCANNEZ-MOI

Pour voir la liste
des associations



Votre Séjour



Pour vous soigner et vous accompagner durant votre séjour

Dans le cadre de votre hospitalisation, des professionnels interviennent à tous les niveaux de votre parcours de soins 24h/24. Tous concourent à la qualité et à la sécurité de votre prise en charge et sont soumis au secret professionnel en ce qui concerne votre santé, votre vie personnelle et professionnelle.

L'équipe médicale



■ **Le chef de service**, entouré d'une équipe médicale et paramédicale, est responsable de l'organisation générale du service.



■ **Les médecins** assurent les soins et les traitements des patients qu'ils prennent en charge.

■ **Les internes** sont des médecins en cours de spécialisation.



■ **Les sages-femmes** assurent la prise en charge médicale des grossesses à bas risque. Elles interviennent dans le suivi de grossesse, l'accouchement et la prise en charge du couple parent/enfant(s).



Le Centre Hospitalier d'Argenteuil
c'est **2 700** salariés,
dont **1 500** soignants
et **500** médecins

Activité libérale des praticiens hospitaliers publics

Certains médecins exercent une activité privée (libérale) à l'hôpital, de manière strictement réglementée. Les tarifs de leurs honoraires sont affichés dans la salle d'attente et indiqués sur Doctolib, afin, que vous puissiez en prendre connaissance avant d'engager les soins avec le praticien.

L'équipe paramédicale et sociale



■ **Le cadre supérieur de santé / Le cadre de santé** est le responsable de l'équipe paramédicale. Il assure le bon déroulement de votre séjour, de la qualité des soins et des relations avec l'administration. Il est habilité à répondre à vos questions.



■ **L'infirmier(re)** dispense les soins sur prescription médicale et travaille en collaboration avec l'ensemble de l'équipe.



■ **L'aide-soignant(e)** assure, sous la responsabilité de l'infirmier, les repas, les soins d'hygiène et de confort.



■ **Le personnel de rééducation** (masseurs kinésithérapeutes, pédicures podologues, ergothérapeutes, psychomotriciens, diététiciens, orthophonistes, etc) intervient à la demande des médecins et assure la rééducation.



■ **Le service social** accompagne vos démarches pour faciliter vos soins, l'accès à vos droits, l'aide à la vie quotidienne et l'organisation de votre sortie.



■ **Le personnel médico-technique** participe à la réalisation des examens complémentaires (techniciens de laboratoire, manipulateurs en électroradiologie, brancardiers, etc).



■ **Les psychologues** peuvent, à votre demande, vous apporter une écoute spécifique.



■ **L'agent de services hospitaliers (ASH)** assure quotidiennement l'hygiène des locaux et participe aux prestations hôtelières en fonction des organisations des services.

■ **Le personnel administratif** (Secrétaire médicale, agent administratif...) vous accueille, vous oriente, vous renseigne et assure la mise à jour de votre dossier médical.



Badge d'identification du personnel

Pour vous permettre d'identifier les professionnels qui prennent soin de vous, ceux-ci portent des badges métiers.

Patient, Soyez acteur de vos soins



Votre participation est essentielle dans votre prise en charge



L'utilisation des solutions hydroalcooliques

Aidez-nous à vous protéger, utilisez systématiquement le gel hydroalcoolique en entrant et en sortant de la chambre. Des mains désinfectées pour des patients protégés !



Vidéo :

L'hygiène des mains à l'hôpital



La surveillance de votre perfusion

Afin de prévenir toute complication, votre collaboration est nécessaire :

- Merci de ne pas toucher le matériel et le pansement
- Avertissez un soignant si :
 - Vous ressentez une douleur au niveau de la perfusion
 - Le pansement est mouillé, décollé ou souillé
 - Du sang est présent dans le tuyau
 - La poche est vide ou la perfusion ne coule plus



Vidéo :

Sécurisons nos perfusions



À l'écoute de votre douleur

Prévention, évaluation et traitement de la douleur font partie de notre mission.

L'Équipe Mobile d'Accompagnement (EMA) intervient à votre demande et à celle des professionnels de santé de votre service.

L'hôpital propose également des consultations douleurs chroniques pluridisciplinaires. Prenez contact avec le secrétariat au 01 34 23 23 09.



Le Centre de Recherche Clinique

Le Centre de Recherche Clinique (CRC) de l'hôpital d'Argenteuil, composé de techniciens et d'infirmières, permet de :

- Proposer des traitements ou des prises en charge innovants
- Informer le patient sur ses droits durant sa participation
- Aider à la prise en charge du patient pendant toute la durée de l'étude
- Gérer les suivis et les examens des patients selon le protocole
- Rendre le patient acteur de sa santé

Toutes les informations recueillies dans le cadre de la recherche sont anonymes. Des études sont régulièrement menées dans tous les services de l'hôpital : n'hésitez pas à en parler à votre médecin. Votre acceptation ou non ne modifiera en rien votre prise en charge.



Femme enceinte

En cas de grossesse ou suspicion de grossesse, merci de l'indiquer aux équipes soignantes.

Identito-vigilance à l'hôpital

À chaque étape de votre parcours, les professionnels vérifient avec vous votre identité. Vous serez amené à décliner votre identité et à vérifier les informations s'y rapportant, notamment celles indiquées sur votre bracelet d'identification que vous porterez tout le long de votre séjour.



Vidéo :

L'identito-vigilance à l'hôpital



Votre Sortie



Votre date de sortie est fixée par le médecin du service

Formalités de sortie



À votre sortie, présentez-vous au bureau des Admissions situé au rez-de-chaussée du bâtiment Léonard de Vinci ou celui du bâtiment Madeleine Brès avec votre feuille de sortie signée par le médecin. Il vous sera alors remis un bulletin de situation justifiant de votre hospitalisation.



Les patients mineurs devront être accompagnés d'un parent ou d'un tuteur afin d'effectuer leur sortie. Il sera demandé un justificatif d'identité de l'adulte accompagnant, ainsi qu'une copie du livret de famille ou de l'attestation justifiant de l'autorité à faire sortir l'enfant.



Des permissions de sortie peuvent être accordées, sur autorisation médicale et administrative (pas plus de 48h). En revanche, si vous décidez de quitter l'établissement contre l'avis médical, il vous sera demandé de signer une décharge dégageant l'hôpital de toute responsabilité.



Selon votre état de santé et sur prescription du médecin, des dispositifs existent et vous seront proposés dans le cadre de l'hospitalisation à domicile.

Les documents remis lors de votre sortie

- Un bon de sortie à remettre au bureau des Admissions.
- Les documents médicaux nécessaires à la poursuite des soins : ordonnances, certificats, rendez-vous ultérieurs, compte-rendu, lettre de sortie, accident de travail (AT), etc.
- Si votre état de santé le nécessite, sur prescription médicale, un bon de transport pour un véhicule sanitaire pourra vous être proposé.



Donnez-nous votre avis

L'amélioration de la qualité des soins est une priorité pour nos professionnels. Aussi, avant de quitter l'établissement, nous vous remercions de compléter le questionnaire de sortie, remis lors de votre admission, ou depuis notre site Internet.

SCANNEZ-MOI



Questionnaire
de sortie



Les frais de votre hospitalisation

- Les frais de séjour et de forfaits journaliers à votre charge sont à régler lors de votre sortie d'hospitalisation au bureau des Admissions.
- Ils correspondent à l'ensemble des prestations assurées par l'hôpital : médicaments, examens, soins, intervention chirurgicale, chambre particulière...
- Le forfait journalier est fixé depuis le 1^{er} janvier 2018 à 20€ en cas d'hospitalisation et à 15€ pour la psychiatrie.



SCANNEZ-MOI

Pour connaître les tarifs

La prise en charge de vos frais

- **Si vous êtes assuré social** : Votre organisme de Sécurité sociale prend en charge une partie des frais de votre séjour. Le ticket modérateur et le forfait journalier sont à votre charge sauf si vous avez une mutuelle, en fonction du contrat souscrit.
- **Si vous n'avez aucune couverture sociale** : Vous devez régler au bureau des Admissions, situé dans le bâtiment Madeleine Brès, la totalité des frais d'hospitalisation. Les guichets de la facturation sont à votre disposition pour répondre à vos questions, et si besoin, vous orienter vers une assistante sociale.
- **Si vous disposez de la carte européenne d'assurance maladie** : Vous devez verser une partie du montant total de la prise en charge.



La **PASS** (Permanence d'accès aux soins de santé) facilite l'accès aux soins des personnes démunies et les accompagne dans leurs démarches : 01 34 23 26 46



Le retour à domicile

Votre état de santé peut justifier une prescription médicale de transport, que seul le médecin du service est habilité à faire.

En évaluant votre état de santé et votre autonomie, il choisira pour vous le mode de transport le plus adapté : véhicule personnel, transport en commun, taxi conventionné, véhicule sanitaire léger (VSL), ambulance...

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), peut, sur prescription médicale et sous certaines conditions, prendre en charge vos frais de transport.



SCANNEZ-MOI

Pour connaître les modalités de transport



La charte du patient hospitalisé

Commune à tous les hôpitaux de France, la charte du patient hospitalisé régit l'essentiel de vos droits. Elle est affichée dans les services.



Vous avez le droit d'être informé

Vous avez droit à une information intelligible, claire et loyale, par l'équipe médicale, sur votre état de santé et sur les conditions de votre hospitalisation. **Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peuvent être pratiqués sans votre consentement libre et éclairé.**



Votre dossier médical

Il est constitué de l'ensemble des éléments de votre parcours de santé. Il est informatisé et conservé au sein de l'établissement pour une durée de 20 ans à compter de votre dernier séjour dans l'établissement (ou de votre dernière consultation).

Vous avez un droit d'accès, de suppression et de modification de l'ensemble des informations concernant votre dossier. Vous devez vous adresser au service des relations usagers : usagers@ch-argenteuil.fr ou au **01 34 23 20 35**.

À compter de l'enregistrement de votre demande, le délai de réponse est de 8 jours (délai légal) pour les informations médicales de moins de 5 ans, et de 2 mois si les informations datent de plus de 5 ans.



SCANNEZ-MOI

Consulter votre dossier médical



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



1

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2

Les établissements de santé garantissent la **qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3

L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5

Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6

Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7

La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



8

La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



9

Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10

La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



11

La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Vos Droits



Anticiper l'avenir : Décisions et préparations essentielles

La personne de confiance

Durant votre hospitalisation, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage qui sera votre **porte-parole** et sera consultée en priorité par les équipes médicales.

Cette personne pourra, avec votre accord :

- Assister aux entretiens médicaux à vos côtés.
- Vous accompagner tout au long de votre parcours de soins.
- Être consultée si vous n'êtes pas en mesure de le faire.



Vidéo

La personne de confiance

Faites connaître vos souhaits concernant votre fin de vie

Vous pouvez, si vous le souhaitez, rédiger vos directives anticipées pour connaître vos souhaits concernant votre fin de vie, en particulier, l'arrêt ou la limitation des traitements. Elles permettent au médecin, qui a l'obligation de les rechercher, de faire appliquer vos volontés. Les directives anticipées n'ont pas de délai de validité.



Vidéo

Les directives anticipées

Le don d'organes

Au nom de la solidarité nationale, la loi indique que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus. **Si vous y êtes défavorable**, inscrivez-vous sur le registre national des refus, et informez nos équipes médicales.

La chambre mortuaire

Située au sous-sol du bâtiment Léonard De Vinci, la chambre mortuaire est ouverte :

- Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h
- Le samedi de 8h30 à 16h (fermeture le dimanche et les jours fériés)

Tél : 01 34 23 14 16



Personne en situation de handicap

Le Centre hospitalier d'Argenteuil intègre sur son site Internet, une solution visant à adapter l'affichage pour les internautes souffrant d'un handicap, malvoyant, ou qui ont des difficultés à se guider sur Internet. Elle permet de faciliter la navigation et d'adapter les pages selon le profil de l'internaute.



La solution, appelée LISIO est accessible via le symbole *hippocampe* situé à droite de l'écran.



Accès sur notre site web :

www.ch-argenteuil.fr

Le traitement informatisé de vos données

L'hôpital d'Argenteuil dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients. Toutes les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique.

Le traitement de vos données personnelles permet la constitution de votre dossier administratif, la gestion de votre dossier médical, la réalisation de diagnostic, l'administration de vos soins, la facturation des actes médicaux, la transmission à l'Assurance maladie et à la complémentaire santé.

Vous pouvez à tout moment en demander la consultation ou la rectification.

Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Respect et protection des personnes

Respect du principe de laïcité



L'expression des convictions religieuses ne doit porter atteinte ni à la qualité et la sécurité des soins, ni aux règles d'hygiène.

Chacun peut participer à l'exercice de son culte dans le respect des contraintes liées au bon fonctionnement du service. Vous ne pouvez pas refuser d'être soigné par un membre de l'équipe hospitalière du fait de vos considérations religieuses. Chaque patient doit s'abstenir de tout prosélytisme.

Droit à l'image

Il est formellement interdit de prendre des photos ou vidéos dans l'hôpital. Aucune image sur laquelle figure un patient ou un personnel hospitalier, n'est autorisée sous peine de poursuite.



Vidéo :

Utilisation des Réseaux Sociaux à l'hôpital



Tous concernés par la confidentialité

À l'hôpital, vos données médicales sont protégées et respectées. Seules les informations utiles à vos soins et à la continuité de votre prise en charge sont accessibles aux professionnels concernés. Pour votre sécurité, aucune information d'ordre médical n'est transmise par téléphone à vos proches.

CHARTRE de la laïcité

DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifest ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

Vos Devoirs

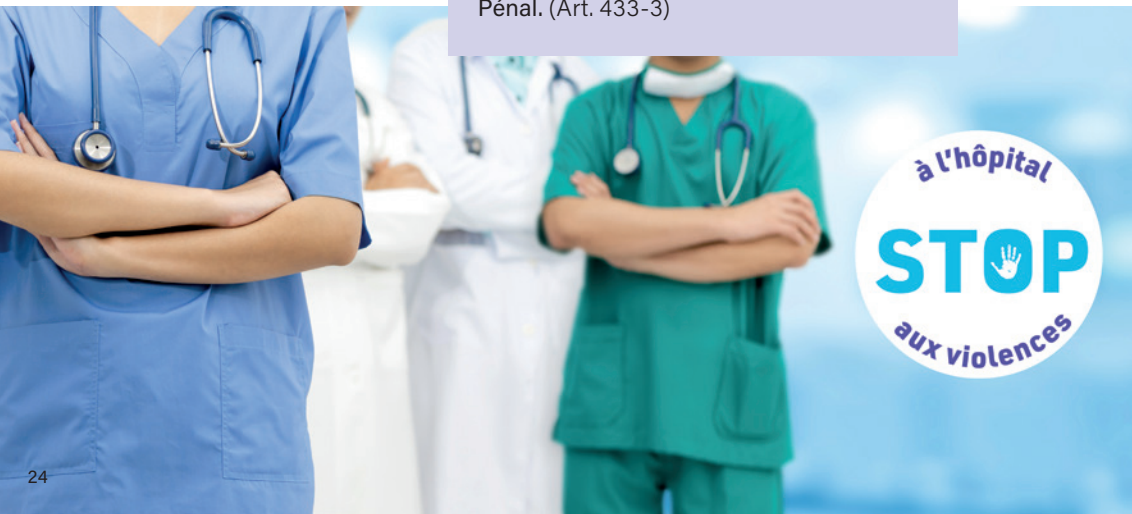
L'hôpital est un lieu recevant du public

Chacun doit respecter, en toutes circonstances, les règles de « savoir-vivre » des autres patients, de leurs proches et du personnel de l'établissement.

- **Pour la tranquillité des usagers et la sécurité des soins**, merci de respecter les horaires de visites et de limiter les nuisances sonores (conversations bruyantes, téléphone portable, télévision, radio...).
- **Merci de respecter le personnel de l'établissement** en n'ayant ni propos, ni attitude à caractère raciste, sexiste, homophobe ou discriminatoire, et en respectant la confidentialité et le droit à l'image d'autrui.
- **Merci de respecter les lieux et les équipements** mis à votre disposition.



Les violences, les menaces et la diffamation envers un membre de l'équipe hospitalière sont punies par la loi conformément aux dispositions du Code Pénal. (Art. 433-3)



Hôpital sans tabac

L'hôpital est un lieu de santé où il est interdit de fumer (y compris des cigarettes électroniques). Si cette interdiction vous met en difficulté, informez l'équipe soignante. Une aide médicamenteuse ou une consultation avec notre service Tabacologie pourra vous être proposée au 01 34 23 14 63.

La consommation de tabac n'est tolérée que dans les abris fumeurs installés à cet effet.



La sécurité incendie

Une équipe d'agents qualifiés veille sur votre sécurité 24h/24. Si vous constatez un début d'incendie, ou toute situation inhabituelle, prévenez immédiatement le personnel.

Un système de vidéosurveillance fonctionne en continu pour garantir la sécurité de tous dans l'enceinte de l'établissement.

Vos plaintes, réclamations et observations

Nos équipes vous assurent une prise en charge médicale de qualité. Si toutefois, vous n'êtes pas satisfait(e), vous pouvez exprimer vos réclamations et signaler un événement :



Toute l'attention nécessaire sera portée à votre réclamation, et vous recevrez une réponse dans les meilleurs délais. Il vous est également possible d'adresser un courrier ou téléphoner au :

Service des relations avec les usagers
Centre Hospitalier d'Argenteuil
69, rue du Lieutenant-colonel Prudhon
95107 Argenteuil CEDEX
Tél : 01 34 23 20 35
usagers@ch-argenteuil.fr

La qualité et sécurité des Soins

La qualité, la sécurité des soins et la prévention des infections

Engagés dans des démarches de maîtrise des risques et d'amélioration de la qualité de nos pratiques, l'hôpital réalise en permanence des évaluations et contrôle l'atteinte de ses objectifs.

Les résultats de ses Indicateurs de Qualité et Sécurité des Soins (IQSS) sont affichés dans les services et sont consultables sur le site Internet de la Haute Autorité de Santé (HAS).



La Certification

La Haute Autorité de Santé s'assure des bonnes pratiques de l'établissement lors de visites de contrôle tous les 4 ans. Le Centre Hospitalier d'Argenteuil a toujours satisfait à la procédure de Certification.

Signaler un évènement sanitaire indésirable

En tant que patient, association de patients, consommateur ou usager, vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et la sécurité des produits de santé, et des actes de soins, en signalant un évènement indésirable grave.

Grâce à vos signalements, les autorités sanitaires peuvent :

- Identifier de nouveaux risques et mieux connaître ceux déjà identifiés.
- Mettre en œuvre des mesures pour prévenir ou limiter ces risques sanitaires, par la diffusion de mises en garde ou le retrait du marché de certains produits.

10 minutes suffisent pour déclarer un évènement indésirable sur le portail :

www.signalement-sante.gouv.fr



Le Centre Hospitalier d'Argenteuil

Groupement Hospitalier de Territoire Sud Val d'Oise - Nord Hauts de Seine

L'hôpital d'Argenteuil est l'établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire Sud Val d'Oise - Nord Hauts de Seine, qui inclut les hôpitaux :



- Simone Veil d'Eaubonne Montmorency
- Le Parc de Taverny
- Roger Prévot de Moisselles
- CASH de Nanterre

Dans certains cas, une prise en charge coordonnée avec une équipe de l'un de ces hôpitaux pourra vous être proposée par votre médecin.

Les chiffres clés de notre activité en 2023



104 000

Passages aux urgences



5 300

Interventions



87 000

Actes d'imagerie



190 000

Consultations



3 100

Naissances



2 160 000

Examens de biologie



Soutenir l'Hôpital, devenez donateur

Pour soutenir l'hôpital et améliorer le confort de nos patients, aidez-nous à concrétiser nos projets en devenant donateur.

Notre plateforme de don en ligne vous permet de découvrir nos différents projets. Vous êtes libre de choisir le projet ou le service qui vous tient à cœur ainsi que le montant souhaité. Chaque don est le bienvenu.



SCANNEZ-MOI

Fonds de dotation



Votre venue

Accéder au Centre Hospitalier d'Argenteuil

69 rue du Lieutenant-Colonel Prudhon 95107 Argenteuil Cedex - 01 34 23 24 25

Moyens de transport

- Transilien / Gare de Val d'Argenteuil (ligne J)
- Bus / Hôpital Victor Dupouy (ligne 8)
- Bus / Charcot (lignes 8 et 4)

Informations pratiques

- Accès handicapé
- Parking visiteur gratuit (nombre de places limitées)

Se repérer



SCANNEZ-MOI



Hôpital en travaux

En raison des travaux de construction en cours pour le Nouvel Hôpital d'Argenteuil, certains services sont susceptibles d'être déplacés.

La disponibilité des places de parking est par ailleurs fortement réduite dans l'enceinte de l'hôpital.